

# **Eindrapport pilot Standaardiseren en geautomatiseerd ontsluiten registraties uit gemeentelijke systemen**

VNG Realisatie

Auteurs: Jeroen de Ruig en Bas van Rens

Datum: 30 maart 2020

Referentienummer: versie 5

# Inhoud

Inhoud .....	2
1 Inleiding.....	3
2 Geautomatiseerd ontsluiten afhandeltijden en digitaal vs analoog.....	4
2.1 Doel pilot .....	4
2.2 Onderzoeksopdracht .....	4
2.3 Aanpak.....	4
2.4 Scope.....	5
2.5 Gemeenten .....	6
2.6 Leveranciers .....	6
2.7 Resultaten en bevindingen .....	7
2.8 Conclusies .....	8
3 Geautomatiseerd ontsluiten van aanbod webformulieren .....	9
3.1 Doel onderzoek .....	9
3.2 Onderzoeksopdracht .....	9
3.3 Aanpak.....	9
3.4 Scope.....	10
3.5 Gemeenten .....	10
3.6 Leveranciers .....	10
3.7 Resultaten en bevindingen .....	11
3.8 Conclusies .....	12
Bijlage 1: Deelnemers pilot.....	13
Bijlage 2: Resultaten vooronderzoek .....	14
Bijlage 3: Toevoegen webformulier aan Samenwerkende Catalogi .....	17

# 1 Inleiding

Gemeenten hebben steeds meer behoefte om inzicht te hebben in de verbetermogelijkheden op het gebied van dienstverlening en met name de digitale dienstverlening. Gemeenten willen graag van elkaar leren. Inzicht in met data onderbouwde succesfactoren, is daarbij essentieel.

Indicatoren zijn nodig om dit inzicht te verkrijgen en om van elkaar te kunnen leren. Op basis van indicatoren en data kan worden vastgesteld wat goed werkt en kunnen de gemeenten gefundeerd effectieve wijzigingen in de dienstverlening doorvoeren. Met als doel om zoveel mogelijk burgers passende (digitale) dienstverlening te bieden.

In afstemming met de werkgroep Stuurinformatie Dienstverlening en Digitalisering (ca. 30 gemeenten) is een onderzoek gedaan naar nieuwe dienstverleningsindicatoren voor waarstaatjegemeente Dashboard Dienstverlening en Digitalisering (DDD) en de Monitor Doelgerichte Digitalisering (MDD). Deze indicatoren moeten de gemeenten inzicht geven hoe ze hun (digitale) dienstverlening kunnen verbeteren. Belangrijke voorwaarde daarbij is dat de aanlevering van de data een minimale extra inspanning mag kosten. Dit betekent dat de data geautomatiseerd wordt aangeleverd vanuit de (primaire) applicaties van de gemeenten.

Vanuit de werkgroep bestaat de behoefte om afhandeltijden van verschillende aanvragen voor producten en diensten te meten en met elkaar te vergelijken. Gemeenten met een relatief lage afhandeltijd kunnen aan andere gemeenten uitleggen hoe ze dit voor elkaar hebben gekregen. Daarnaast wil men inzicht krijgen het aantal digitaal en op papier ontvangen aanvragen. Gemeenten die relatief veel digitale aanvragen ontvangen, kunnen dan aan andere gemeenten uitleggen hoe ze dit voor elkaar hebben gekregen.

In de jaren 2015 tot en met 2018 is jaarlijks onderzoek gedaan naar de digitale volwassenheid van het aanbod van digitale aanvragen van gemeenten<sup>1</sup>. Gemeenten hebben nog steeds behoefte om inzicht te hebben in het aanbod van digitale aanvragen van gemeenten. Belangrijke voorwaarde is dat het aanbod niet één keer per jaar wordt gemeten en gepubliceerd, maar veel frequenter, bijvoorbeeld op dagbasis. Ook hier mag het aanleveren van de data nauwelijks inspanning leveren. Dit betekent dat de data geautomatiseerd wordt aangeleverd vanuit de applicaties van de gemeenten. Ook hier hanteren we, net zoals bij de succesratio webformulieren, het principe data verzamelen, data vergelijken en op basis van de uitkomsten van elkaar leren.

In 2019 is de pilot Standaardiseren en geautomatiseerd ontsluiten registraties uit gemeentelijke systemen uitgevoerd om te achterhalen of het haalbaar is om deze gegevens te verzamelen en te ontsluiten.

De pilot was opgedeeld in twee onderdelen:

1. Geautomatiseerd ontsluiten van afhandeltijden van meldingen en aanvragen bij gemeenten en ontsluiten van het aantal digitale versus analoge ontvangen aanvragen bij gemeenten. Hierbij gebruikmakend van de API ontwikkelt door Common ground
2. Geautomatiseerd ontsluiten van het aanbod van webformulieren van alle Nederlandse gemeenten gebruikmakend van Samenwerkende Catalogi.

In dit eindrapport beschrijven we het doel van de pilots, de aanpak, de resultaten en de uiteindelijke conclusies.

---

<sup>1</sup> 2015-2017 door BZK, 2018 door VNG R

## 2 Geautomatiseerd ontsluiten afhandeltijden en digitaal vs analoog

In dit hoofdstuk het doel, de onderzoeksoopdracht, de aanpak, de resultaten en de conclusies van de pilot geautomatiseerd ontsluiten afhandeltijden van aanvragen en meldingen en het aantal ontvangen digitale vs analoge aanvragen en meldingen.

In de maanden maart/april 2019 is een vooronderzoek gedaan naar de mogelijkheid om bovenstaande indicatoren te ontsluiten vanuit de systemen van de gemeenten. Dit vooronderzoek heeft zich beperkt tot de registratieve kant van gemeenten; leggen ze de gegevens vast in de systemen? Meer informatie over- en de resultaten van - dit onderzoek is terug te vinden in bijlage 2 van dit rapport.

Medio 2019 ontwikkelde Common Ground diverse API's<sup>2</sup> voor zaakgericht werken<sup>3</sup>. Deze API's kunnen ook worden gebruikt om data te ontsluiten vanuit zaaksystemen. Vandaar het idee om te onderzoeken of afhandeltijden en het aandeel digitale versus analoge aanvragen inzichtelijk gemaakt kunnen worden via deze API's. De zaakgericht werken API's zijn ontwikkeld door Common Ground.

Het gebruiken van de API's van Common Ground voorkomt afhankelijkheid van individuele configuraties per gemeente.

### 2.1 Doel pilot

Het doel van de pilot is om te verkennen of het mogelijk is om de afhandeltijden en digitaal vs analoog geautomatiseerd te kunnen ontsluiten vanuit de gemeentelijke systemen. Daarnaast te beoordelen of deze gegevens ook daadwerkelijk bijdragen aan het inzicht hoe gemeenten van elkaar kunnen leren en daarmee de dienstverlening kunnen verbeteren.

### 2.2 Onderzoeksoopdracht

1. Inzicht krijgen of het mogelijk is om de benodigde gegevens te ontsluiten vanuit meerdere gemeentelijke systemen gebruikmakend van de door Common Ground ontwikkelde API's;
2. Ontwikkelen van een dashboard op Waarstaatjegemeente.nl waar deze indicatoren worden getoond;
3. Inzicht krijgen of de indicatoren daadwerkelijk bijdragen aan een beter inzicht in de succesfactoren van de diverse afhandelprocessen en daarmee de dienstverlening;
4. Inzicht krijgen of de indicatoren daadwerkelijk bijdragen tot een beter inzicht in de succesfactoren om inwoners en ondernemers het digitale kanaal te laten gebruiken;
5. Inzicht krijgen of - en hoe - het landelijk opschalen moet gaan plaatsvinden.

### 2.3 Aanpak

In eerste instantie is beoordeeld of de API's konden worden gebruikt voor de pilot. Na overleg met de Product Owner van de zaakgericht werken API's leek dit haalbaar. Vervolgens is met de werkgroep Stuurinformatie Dienstverlening en Digitalisering de opdracht nader uitgewerkt en gezocht naar gemeenten en leveranciers die wilden participeren in de pilot.

---

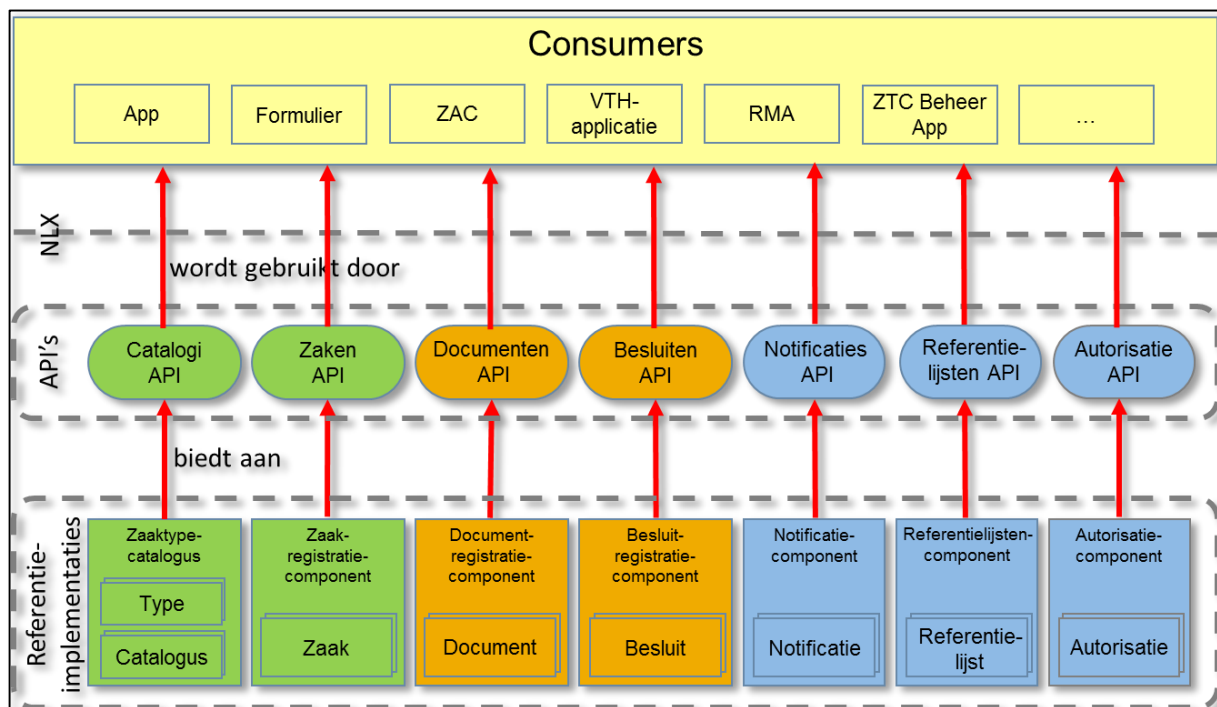
<sup>2</sup> De afkorting API staat voor Application Programming Interface. Deze interface zorgt ervoor dat software kan communiceren met standaard software pakketten.

<sup>3</sup> <https://github.com/VNG-Realisatie/gemma-zaken>

De API-standaarden voor zaakgericht werken zijn de opvolger van de Zaak- en Documentservices (ZDS) en helpen bij het (ont)koppelen van zaaksystemen en de registers waar documenten en overige informatie in zijn opgeslagen.

Voor leveranciers van gemeentelijke softwarepakketten bieden de nieuwe API-standaarden de basis voor het gebruiken en ontsluiten van zaakgegevens conform deze informatiekundige visie. Deze standaard borgt dat leveranciers dit allemaal op dezelfde manier doen en zaakgegevens ook tussen (systemen van) verschillende leveranciers uitgewisseld kunnen worden.

Bij de ontwikkeling van de API-standaarden wordt gebruikgemaakt van een nieuwe vorm van standaardisatie. De standaarden worden ontwikkeld als RESTful API's, die aansluiten bij de landelijke API-strategie.



*Figuur: Architectuur van de API's voor zaakgericht werken.*

De API's zijn medio 2019 opgeleverd. Leveranciers gaven aan de intentie te hebben deze te implementeren en beschikbaar te stellen voor gemeenten. In december 2019 is een volgende release van deze API's opgeleverd vanuit VNG Realisatie.

## 2.4 Scope

Samen met de werkgroep Stuurinformatie Dienstverlening en Digitalisering (bestaande uit circa 30 gemeenten) is de volgende functionele detaillering van de opdracht geformuleerd:

- We onderzoeken het ontsluiten op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) van een dashboard met daarin afhandeltijden voor de volgende zaaktypen:
  - o Aanvragen parkeervergunning
  - o Aanvragen evenementenvergunning
  - o Melding openbare ruimte
- De definitie van afhandeltijd voor dit onderzoek is vanaf de datum van de melding of aanvraag door inwoner of ondernemer tot en met de datum dat de zaak is afgehandeld in de beleving van de inwoner of ondernemer.

Bijvoorbeeld: op dag 1 geeft een inwoner een melding door. Op dag 2 wordt deze geregistreerd en in behandeling genomen. Op dag 4 wordt deze melding afgehandeld. De afhandeltijd is daarmee 4 dagen.

- Naast afhandeltijden onderzoeken we ook data over digitale versus analoge zaken. Daarmee zou het dashboard de volgende data bevatten:
  - o Voor inwoners (cijfermatige en kaartweergave):
    - Afhandeltijd parkeervergunning per gemeente
    - Afhandeltijd evenementenvergunning per gemeente
    - Afhandeltijd melding openbare ruimte per gemeente
    - Een lijstweergave met afhandeltijden van alle deelnemende gemeenten
  - o Voor ondernemers (cijfermatige en kaartweergave):
    - Afhandeltijd parkeervergunning per gemeente
    - Afhandeltijd evenementenvergunning per gemeente
    - Afhandeltijd melding openbare ruimte per gemeente
    - Een lijstweergave met afhandeltijden van alle deelnemende gemeenten

Toelichting:

- De datum van registratie wordt gehanteerd, omdat het de verwachting is dat niet alle gemeenten geautomatiseerd een zaak registreren. Idealiter zou dit de datum moeten zijn waarop een inwoner een aanvraag indient of melding doorgeeft.
- De juistheid van registratie vormt een belangrijke voorwaarde om deze pilot succesvol uit te voeren.

Wensen (of mogelijke uitbreidingen in de toekomst en daarom in deze pilot buiten scope):

- Een relatie tussen welke aanvragen en meldingen het snelst worden afgehandeld en gemeente het meest succesvol zijn op basis van de succesratio webformulieren.
- Weergave van trendlijn in tijd.

## 2.5 Gemeenten

Naast de deelnemende gemeenten uit de werkgroep zijn alle geabonneerde MDD gemeenten aangeschreven met het verzoek deel te nemen aan de pilot. 35 gemeenten hebben aangegeven deel te willen nemen aan de pilot. In bijlage 1 het overzicht van de gemeenten die zich hebben aangemeld. Gemeenten met een diverse achtergrond. Sommige gemeenten registreerden alles in één gemeentelijk zaakstelsel, anderen gebruiken voor de drie geselecteerde zaaktypen, drie afzonderlijke systemen.

## 2.6 Leveranciers

Alle leveranciers van zaaksystemen voor de Nederlandse gemeentelijke markt<sup>4</sup> met een aanzienlijk marktaandeel zijn benaderd om deel te nemen aan de pilot. De leveranciers moeten namelijk de API's implementeren en zorgen dat de juiste data wordt ontsloten. Het ging hierbij in eerste instantie om systemen van: Decos, Roxit (Green Valley Zaakstelsel en InProces), Dimpact, Zaakstelsel.nl en BCT.

---

<sup>4</sup> Overzichten op <https://www.softwarecatalogus.nl/> en <https://systemeninbeeld.nl/kaart/> zijn als uitgangspunt gebruikt voor de eerste analyse. Later zijn systemen toegevoegd die gemeenten aandroegen.

## 2.7 Resultaten en bevindingen

De leveranciers waren aanvankelijk enthousiast over de inhoud van de pilot. De termijn (relatief korte doorlooptijd op het eind van het jaar), de complexiteit van de API's en interne organisatorische afwegingen zorgden ervoor dat niet alle leveranciers bereid waren direct deel te nemen aan de pilot.

Uiteindelijk bleven twee leveranciers (Decos en BCT) met elk vijf tot zeven gemeenten over om de pilot verder uit te voeren. Roxit, Dimpact en Zaaksysteem.nl hadden wel interesse in de pilot, maar konden niet binnen de gestelde tijd de API's implementeren.

Medio december bleek dat de implementatie van de API's bij de overgebleven leveranciers niet was gelukt. De leveranciers hebben aangegeven de vereiste aanpassingen mee te nemen in de ontwikkelagenda voor 2020.

De geautomatiseerde aanlevering van data uit de zaaksystemen was daarmee niet gerealiseerd. Om toch inzicht te krijgen in de waarde van de geregistreeerde data zijn enkele gesprekken gevoerd met gemeenten waarin is geprobeerd te achterhalen of de gevraagde gegevens geregistreerd worden zoals gedefinieerd door de werkgroep.

De constatering is dat de definitie van afhandeltijd zoals deze is gedefinieerd in afstemming met de werkgroep niet altijd overeenkomt met de wijze waarop de gemeente deze toepassen. Bij de melding openbare ruimte wordt regelmatig de afhandelperiode gedefinieerd zoals in het hierna beschreven voorbeeld.

Een inwoner geeft een melding door op dag één, deze wordt geregistreerd op dag twee en in behandeling genomen door de gemeentelijke medewerker op dag vier. Op dag vier zet deze medewerker de melding door naar de externe aannemer en de melding wordt in het gemeentelijke systeem afgesloten. Hiermee is voor de gemeente de zaak afgehandeld en wordt de zaak ook afgesloten in het systeem. Voor de klant is de zaak nog niet afgehandeld. De afhandeltijd volgens de definitie van de gemeente is vier dagen. In werkelijkheid is de melding op dag vier pas bij de aannemer, deze moet vervolgens nog de werkzaamheden uitvoeren. De afhandeltijd, conform de voor de pilot gedefinieerde definitie, zou dan op acht of negen dagen komen.

Door samen met andere gemeenten dezelfde definitie te hanteren kunnen de gegevens met elkaar worden vergeleken. Gemeenten geven aan bereid te zijn te handelen conform de door de werkgroep gedefinieerde definitie van afhandeltijd. Mits daarna de afhandeltijden met elkaar vergeleken kunnen worden en op basis daarvan kennis kan worden gedeeld.

Een ander issue is het afsluiten van zaken. Enkele gemeenten hanteren het zaakstelsel alleen als interne werkvoorraad en communiceren via andere kanalen (e-mail, telefoon, persoonlijk) met inwoners over de status van de melding. Meldingen blijven dan vaak 'open staan', en worden regelmatig in een batch (2-wekelijks, of maandelijks) afgesloten. Hierdoor is de registratieve waarheid niet conform de werkelijkheid.

De eerste stap in de pilot was data ontsluiten middels de API's. Aangezien dit niet is gelukt is er ook geen Dashboard gebouwd.

## 2.8 Conclusies

Op basis van de resultaten en bevindingen zijn de volgende conclusies gedefinieerd.

Antwoord op de onderzoeksopdracht:

1. *Inzicht krijgen of het mogelijk is om de benodigde gegevens te ontsluiten vanuit meerdere gemeentelijke systemen gebruikmakend van de door Common Ground ontwikkelde API's.*

Hier is tijdens de pilot geen inzicht in verkregen. Medio december 2019 was het nog niet gelukt om afhandeltijden van aanvragen en digitaal vs analoog via de API's te ontsluiten. Leveranciers geven aan meer tijd nodig te hebben om deze API's te implementeren.

2. *Ontwikkelen van een dashboard (op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl)) waarin de indicatoren worden getoond.*

Er is tijdens de pilot geen dashboard ontwikkeld, omdat er geen ontsloten data beschikbaar was.

3. *Inzicht krijgen of de indicatoren daadwerkelijk bijdragen tot een beter inzicht in de succesfactoren van de diverse afhandelprocessen, en*

4. *Inzicht krijgen of de indicatoren daadwerkelijk bijdragen tot een beter inzicht in de succesfactoren om inwoners en ondernemers het digitale kanaal te laten gebruiken.*

Tijdens de pilot is niet op een geautomatiseerde en gestandaardiseerde manier inzicht verkregen in hoe deze data bijdragen aan een beter inzicht in het succes van het afhandelen van een aanvraag of melding.

5. *Inzicht krijgen of en hoe het landelijk opschalen moet gaan plaatsvinden.*

Omdat we tijdens de pilot niet op een geautomatiseerd en gestandaardiseerde wijze data hebben kunnen verzamelen is het niet mogelijk om landelijk op een soortgelijke manier op te schalen.

### **Algemene conclusie**

Deze pilot kwam te vroeg voor de leveranciers om in korte termijn de API's te implementeren. Het enthousiasme waarmee gemeenten zich aanmeldden voor de pilot toont aan dat het onderwerp leeft bij gemeenten. Het is raadzaam om eerst gezamenlijk een passende definitie voor afhandeltijd te definiëren. Ander advies is om te wachten met de pilot totdat meerdere leveranciers de API's hebben ingebouwd.

Afstemming met leveranciers vanuit leveranciersmanagement is een succesfactor voor een eventuele follow-up op deze pilot.



## 3 Geautomatiseerd ontsluiten van aanbod webformulieren

Van 2015 t/m 2018 is jaarlijks een onderzoek uitgevoerd naar de digitale volwassenheid van het aanbod van webformulieren bij gemeenten. De resultaten van het jaarlijkse onderzoek werden gebruikt als indicator in het Dashboard Dienstverlening en Digitalisering en de Monitor Doelgerichte Digitalisering. Sinds de zomer van 2019 is deze indicator vervangen door de succesratio. Het ontbreken van een overzicht van het aanbod van webformulieren per gemeente wordt sindsdien door verschillende gemeenten als een gemis ervaren. Gemeenten ervoeren het onderzoek als een motivatie om zoveel mogelijk aanvraagformulieren digitaal te maken en daar ook draagvlak voor te krijgen binnen de organisatie. Daarnaast vonden de gemeente het prettig om in één oogopslag te zien hoeveel - en welke gemeenten - een bepaalde aanvraag hadden omgezet naar een webformulier.

In afstemming met van de werkgroep is beproefd of het mogelijk is om het aanbod van webformulieren te verkrijgen middels de data die beschikbaar is in Samenwerkende Catalogi.

Onder webformulieren verstaan we formulieren die via een browser in te vullen zijn en via de browser te versturen. PDF-formulieren zijn in deze context geen webformulieren.

### 3.1 Doel onderzoek

Onderzoek of het mogelijk is om het aanbod van webformulieren van de gemeenten in Nederland te ontsluiten middels [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) en inzichtelijk te maken op basis van de data in Samenwerkende Catalogi en vast te stellen of deze data overeenkomt met het daadwerkelijke aanbod van webformulieren van gemeenten.

### 3.2 Onderzoeksopdracht

1. Inzicht krijgen of het mogelijk is om de benodigde gegevens te ontsluiten vanuit meerdere gemeentelijke systemen gebruikmakend van Samenwerkende Catalogi;
2. Ontwikkelen van een dashboard op [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) waarin de indicatoren worden getoond;
3. Inzicht krijgen of de gegevens over het aanbod van webformulieren in Samenwerkende Catalogi te ontsluiten zijn via het dashboard (technisch) en of de data overeenstemt met het werkelijke aanbod.
4. Inzicht krijgen of en hoe het landelijk opschalen moet gaan plaatsvinden.

### 3.3 Aanpak

VNG Realisatie heeft in afstemming met Logius (beheerder van Samenwerkende Catalogi) deze pilot uitgevoerd. Logius beheert de landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi waarin alle producten en diensten voor inwoners of ondernemers worden ontsloten. Logius beschikt over data die in het dashboard kan worden opgenomen. Hierdoor hoeft VNG Realisatie geen nieuwe standaard of koppeling te realiseren die ervoor zorgt dat informatie over het aanbod van webformulieren op [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) beschikbaar komt.

Daarnaast is Logius enthousiast over de pilot, omdat zij op deze wijze mogelijk een extra middel hebben om de data op orde te krijgen. Bovendien zal Samenwerkende Catalogi mogelijk een belangrijke rol gaan spelen bij de invulling van de Europese wet Single Digital Gateway. Wetgeving waarin wordt opgenomen dat een aantal diensten volledig digitaal beschikbaar worden gesteld voor inwoners binnen de EU<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/internationaal/single-digitale->

### 3.4 Scope

Samen met Logius en de werkgroep is de volgende functionele scope van de opdracht geformuleerd:

Scope:

- We onderzoeken de mogelijkheid de webformulieren die gemeenten beschikbaar stellen via Samenwerkende catalogi (SWC), zoals gedefinieerd in de lijst van het onderzoek naar de digitale volwassenheid van het aanbod in 2018, te ontsluiten via Waarstaatjegemeente.nl.
- Voor inwoners:
  - o Hoeveel formulieren biedt de gemeente aan ten opzichte van het landelijk gemiddelde?
    - Een cijfermatige weergave. Bijvoorbeeld 16 van de 52.
  - o Een lijstweergave van alle beschikbare en niet beschikbare formulieren van de betreffende gemeente.
  - o Door te klikken op een specifiek webformulier wordt het landelijk beeld getoond middels een landkaart.
- Voor ondernemers:
  - o Hoeveel formulieren biedt de gemeente aan ten opzichte van het landelijk gemiddelde?
    - Een cijfermatige weergave. Bijvoorbeeld 16 van de 52.
  - o Een lijstweergave van alle beschikbare en niet beschikbare formulieren van de betreffende gemeente.
  - o Door te klikken op een specifiek webformulier wordt het landelijk beeld getoond middels een landkaart.

Wensen (of mogelijke uitbreidingen in de toekomst en daarom in deze pilot buiten scope):

- Welke formulieren per product en gemeente het meest succesvol zijn;
- Weergave van trendlijn in tijd.

Onder webformulieren verstaan we de formulieren die in de landelijke meting Aanbod Digitale Dienstverlening 2018<sup>6</sup> zijn opgenomen. Hierdoor kan het aanbod worden vergeleken met de jaren 2015 t/m 2018.

### 3.5 Gemeenten

Gemeenten in de werkgroep Stuurinformatie Dienstverlening en Digitalisering zijn geïnteresseerd in het aanbod van andere gemeenten. Daarnaast willen ze graag een real-time weergave van de beschikbare webformulieren in plaats van, zoals voorheen, een moment opname in een jaar.

### 3.6 Leveranciers

Alle gangbare leveranciers van content management systemen (CMS) voor de Nederlandse gemeentelijke markt beschikken over de functionaliteit om producten te ontsluiten via Samenwerkende Catalogi.

---

[gateway/](#)

<sup>6</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2017/09/01/meting-aanbod-digitale-dienstverlening-2017/Meting+Aanbod+Digitale+Dienstverlening+2017+-+Bijlage+A+Medeoverheden.pdf>

### 3.7 Resultaten en bevindingen

Niet alle cms-en bieden de beheerder of redacteur van de gemeente de optie om per product aan te geven of het een webformulier heeft. Daarom is contact opgenomen met leveranciers van de veelgebruikte cms-en in de gemeentelijke markt<sup>7</sup>: SIMSite, TYPO3, Green Valley CMS, SIMSite en Drupal. Zij bieden inmiddels allemaal de functionaliteit om de webformulieren via Samenwerkende Catalogi te ontsluiten.

Om webformulieren op een juiste manier via Samenwerkende Catalogi te ontsluiten moeten gemeenten de juiste set aan metadata opbouwen en sturen naar Samenwerkende Catalogi. Dit betekent de verplichte invoervelden (inwoner/ondernemer en productnaam via de Uniforme productnamenlijst<sup>8</sup>) moeten worden uitgebreid met keuze digitaal webformulier of niet en de directe url van het webformulier. Deze directe url maakt het mogelijk dat direct vanuit [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl) naar het betreffende webformulier kan worden genavigeerd.

Samen met ABF Research<sup>9</sup> en Logius is een testdashboard ontwikkeld waarop de data, zoals die is vastgesteld in de scope, gepresenteerd wordt. Het resultaat is hieronder weergegeven:



Per doelgroep (inwoner/ondernemer) zijn de volgende schermen beschikbaar:

- Beschikbare webformulieren per gemeente;
- Aantal of percentage beschikbare webformulieren per gemeente;
- Aantal of percentage beschikbare webformulieren per gemeente ten opzichte van het totaal aantal uitgevraagde webformulieren;
- Een kaartweergave van alle beschikbare webformulieren bij gemeenten;
- Een tabel met alle webformulieren daarin opgenomen en daarbij aangeduid of het formulier wel of niet beschikbaar is.

Het dashboard is in [de testomgeving](#) beschikbaar en daarmee is aangetoond dat het technisch ontsluiten van de data werkt.

<sup>7</sup> Het overzicht op <https://www.200ok.nl/cms-gemeenten/> is als uitgangspunt gebruikt en de systemen worden gerangschikt naar het marktaandeel, d.d. 23 december 2019.

<sup>8</sup> <https://standaarden.overheid.nl/upl>

<sup>9</sup> Beheerpartij van het platform waarop waarstaatjegemeente draait

### 3.8 Conclusies

Antwoord op de onderzoeksoopdracht:

1. *Inzicht krijgen of het mogelijk is om de benodigde gegevens te ontsluiten vanuit meerdere gemeentelijke systemen gebruikmakend van Samenwerkende Catalogi.*  
Hier is tijdens de pilot inzicht in gekregen, het is *technisch* mogelijk om gegevens vanuit meerdere gemeentelijke systemen via Samenwerkende Catalogi te ontsluiten in een dashboard.

2. *Ontwikkelen van een dashboard (op Waarstaatjegemeente.nl) waarin de indicatoren worden getoond.*

We hebben tijdens de pilot op [een testomgeving](#) de indicatoren op een dashboard gepresenteerd.

3. *Inzicht krijgen of de gegevens over het aanbod in Samenwerkende Catalogi te ontsluiten zijn via het dashboard (technisch), en of de data daadwerkelijk betrouwbaar te maken zijn.*

We hebben tijdens de pilot op [een testomgeving](#) de indicatoren op een dashboard gepresenteerd. Vastgesteld is dat de data niet overeenkomen met de werkelijkheid. Dit zou betekenen dat gemeenten deze data moeten gaan aanvullen en bijhouden. De verwachting is dat gemeenten dat niet gaan doen alleen maar om het aanbod eenvoudiger te kunnen delen met andere gemeenten. Eventuele ontwikkelingen zoals Single Digital Gateway zou dit kunnen veranderen.

4. *Inzicht krijgen of en hoe het landelijk opschalen moet gaan plaatsvinden.*

Tijdens de pilot hebben we hier deels inzicht in gekregen. We hebben op de testomgeving een dashboard gereed staan. De data zijn beschikbaar maar klopt niet met het werkelijke aanbod van gemeenten. Advies is om nu geen landelijke opschaling te doen.

#### **Algemene conclusie**

We hebben een dashboard in de testomgeving operationeel. De data die in de Samenwerkende Catalogi beschikbaar zijn komen niet overeen met de werkelijkheid. Niet alle gemeenten houden de data goed bij. Omdat de data nu niet betrouwbaar is, is besloten hier voorlopig van af te zien

Mocht in de toekomst Samenwerkende Catalogi om andere redenen, bijvoorbeeld middels het programma Single Digital Gateway, toch weer goed bijgehouden gaan worden door gemeenten, dan kan opnieuw worden overwogen om deze indicator toe te voegen aan het dashboard en de MDD.

# Bijlage 1: Deelnemers pilot

Hieronder de gemeenten die hebben aangegeven te willen participeren in de pilot standaardiseren en automatiseren stuurinformatie: aantallen en afhandeltijden.

De volgende gemeenten hebben aangegeven deel te willen nemen aan de pilot:

- |               |                       |                                  |
|---------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1. Baarn      | 14. Harderwijk        | 26. Utrechtse Heuvelrug          |
| 2. Beverwijk  | 15. Heeze-Leende      | 27. Vijfheerenlanden             |
| 3. Blaricum   | 16. Hollands Kroon    | 28. Vlaardingen                  |
| 4. Cuijk      | 17. Horst aan de Maas | 29. Werkorganisatie Duivenvoorde |
| 5. De Bilt    | 18. Laren             | 30. Westland                     |
| 6. Deurne     | 19. Moerdijk          | 31. Wijk bij Duurstede           |
| 7. Doetinchem | 20. Noordoostpolder   | 32. Woensdrecht                  |
| 8. Dongen     | 21. Oegstgeest        | 33. Zeewolde                     |
| 9. Dordrecht  | 22. Rijswijk          | 34. Zevenaar                     |
| 10. Eemnes    | 23. Rotterdam         | 35. Zuidplas                     |
| 11. Emmen     | 24. Sint Anthonis     |                                  |
| 12. Ermelo    | 25. Soest             |                                  |
| 13. Groningen |                       |                                  |

De volgende gemeenten namen deel aan de pilot voor de API Zaakgericht werken:

1. Ermelo
2. Harderwijk
3. Sint Anthonis
4. Zeewolde
5. Zevenaar
6. Zuidplas

De volgende gemeenten namen deel aan de pilot om het registratieproces in beeld te krijgen:

1. Horst aan de Maas
2. Noordoostpolder
3. Vijfheerenlanden
4. Baarn

De volgende leveranciers namen deel aan de pilot:

1. Dimact
2. Roxit
3. BCT
4. Decos

## Bijlage 2: Resultaten vooronderzoek



### Onderzoek nieuwe indicatoren

- Met dank aan:
  - Harderwijk
  - Gooise meren
  - Vught
  - Scherpenzeel
  - Lingewaard
  - Waddinxveen
  - Nieuwegein
  - Montferland



### Resultaat 1

Kanaalbezoek	# gemeenten ja		# nee	# ?
Registratie balie	6	baliesysteem, afsprakenbeheer	1	1
Registratie telefonie	6	Crm, telefonieapplicatie	1	1
Website bezoek	8	webanalyse		
registratie digitale aanvragen	8	zaaksysteem, webanalyse,crm		
registratie email	5	zaaksysteem, crm	3	
registratie fysieke post	6	zaaksysteem, crm	2	

**Kortom: meestal ja**

## Resultaat 2

Onderscheid per product	# gemeenten ja	# nee	# ?
Registratie balie	5	2	1
Registratie telefonie	4	3	1
Website bezoek	6	1	1
registratie digitale aanvragen	8		
registratie email	5	3	
registratie fysieke post	6	2	

**Kortom: Tsja meestal ja, maar niet altijd**



## Resultaat 3

Registratie van...	# gemeenten ja	# nee	?
# ontv. doorgeven verhuizing totaal	7	1	
# ontv. doorgeven verhuizing digitaal formulier	8		
# ontv. doorgeven verhuizing fysiek formulier	6	2	
Tijdstip ontvangst doorgeven verhuizing	5	2	1
Tijdstip verwerkt doorgeven verhuizing	6	1	1

**Dit resultaat is vergelijkbaar met de andere formulieren**

**Kortom: Meestal ja**



## Nieuwe webformulieren voor succesratiometing

Webformulieren	#
Melding openbare ruimte	4
Kleine evenement vergunning aanvragen	3
Evenementenvergunning	1
Aanvraag vergoeding leerlingenvervoer	1
Voorgenomen huwelijk	1
Parkeervergunning	2
Klacht	1





# Bijlage 3: Toevoegen webformulier aan Samenwerkende Catalogi

## Inrichten voor geautomatiseerd toevoegen

- 1) De gemeente heeft een product online geplaatst met een webformulier. Een redacteur van de gemeente gebruikt de standaard functionaliteit in het cms om een formulier aan een pagina te koppelen. In dit voorbeeld gaat het om deze pagina: <https://www.breda.nl/melden>



- 2) Het cms zorgt ervoor dat de pagina inclusief webformulier wordt gepusht via xml naar Logius (Overheid.nl). In deze XML wordt de metadata OnlineAanvragen automatisch 'Ja'.

```
-<p:scmeta>
  <p:productID>256</p:productID>
  <p:onlineAanvragen>ja</p:onlineAanvragen>
  <p:aanvraagURL resourceIdentifier="https://www.breda.nl/melden/formulier"/>
  <p:eenmaligAanmelden>nee</p:eenmaligAanmelden>
  <p:uniformeProductnaam scheme="overheid:UniformeProductnaam" resourceId
    (algemeen)</p:uniformeProductnaam>
</p:scmeta>
</p:meta>
```

- 3) Logius controleert de XML-feed. In dit voorbeeld: <https://www.breda.nl/productcatalogus/xml>
- 4) Waarstaatjegemeente.nl haalt de XML-feed van de gemeente op en importeert deze in de database van Waarstaatjegemeente.nl om vervolgens de gewenste gegevens te presenteren op het dashboard.

## Handmatige toevoegen

Eventueel is het aan te bevelen functionaliteit te ontwikkelen om handmatig een

webformulier aan te bieden dat niet via een hetzelfde systeem wordt aangeboden als waarmee de feed voor Samenwerkende Catalogi wordt gevuld. Op deze manier kan een gemeente alsnog een webformulier online aanvraag aanbieden bij de Samenwerkende Catalogi. Ook zijn voorbeelden beschikbaar waar via een handmatige url een of meerdere webformulieren aan een pagina worden gekoppeld. Samenwerkende Catalogi herkent in deze situatie slechts een webformulier.

The image shows a screenshot of the Gemeente Noordwijk website. The main page features a header with the logo and navigation links: Home, Inwoners en ondernemers, Bestuur, and a button labeled 'Lees voor'. Below the header is a large image of seashells. The main content area is titled 'Uittreksel uit basisregistratie personen opvragen' and includes a green button 'Direct uittreksel BRP aanvragen'. Below this, there is explanatory text about the BRP extract. An inset window shows a detailed view of the 'Aanvraag uittreksel BRP' form, which includes a 'Starten' section with a 'Start aanvraag' button.

*Figuur: Voorbeeld van de gemeente Noordwijk*

Een voorbeeld hiervan is:

[https://www.noordwijk.nl/Inwoners\\_ondernemers/Paspoort\\_rijbewijs\\_en\\_uittreksels/Uittreksels\\_en\\_verklaringen/Uittreksel\\_uit\\_basisregistratie\\_personen\\_BRP\\_opvragen](https://www.noordwijk.nl/Inwoners_ondernemers/Paspoort_rijbewijs_en_uittreksels/Uittreksels_en_verklaringen/Uittreksel_uit_basisregistratie_personen_BRP_opvragen). Deze gemeente gebruikt een webformulier via een directe url naar <https://iburgerzaken.noordwijk.nl/gaas-web/server/start/StartAanvraagUittrekselBRP> om het webformulier digitaal aan te bieden aan inwoners. In het content management systeem (cms) van de gemeentelijke website kunnen zij niet aangeven dat het gaat om een online aan te vragen product. Terwijl dat wel mogelijk is.